

## 첨부파일1. 전자상거래 구입 가구 관련 소비자 피해 사례

### 【사례1】 기름이 용출되는 책상 환급 요구

- A씨(30대·여·경기도)는 2018.1.8. 전자상거래로 책상을 309,050원에 구입함.
- 사용 중 원목에서 기름이 용출되어 책, 종이, 신문 등이 손상되는 하자가 발생하여 이의를 제기하였으나, 가구판매자는 원목의 특성에 따른 현상이라고 주장함.

### 【사례2】 흠집이 있는 식탁 환급 요구

- B씨(30대·남·서울)는 2018.3.30. 전자상거래로 조리용 식탁을 253,630원에 구입함.
- 조리 후 제품 상태를 확인하니 곳곳에 흠집이 확인되어 이의를 제기하였으나, 가구판매자는 조리 제품은 무상 A/S가 불가하다고 답변함.

### 【사례3】 배송지연으로 주문 취소한 장식장에 대한 반품비 청구 시정 요구

- D씨(30대·남·서울)는 2018.9.11. 전자상거래로 장식장을 주문하고 349,750원을 결제함.
- 특정일에 장식장이 필요해 빠른 배송을 요청하고 일정을 문의했으나 답변이 없어 판매자에게 환불 요청함.
- 이틀 뒤, 판매자는 제품을 배송하겠다고 연락하며 취소할 경우 반품배송비 50,000원을 부담하라고 주장함.

### 【사례4】 디자인이 다른 서랍장 제품 환급 요구

- E씨(40대·남·서울)는 2018.10.16. 전자상거래로 서랍장을 구입하고 33,900원을 결제함.
- 며칠 후 동일한 서랍장을 추가 구입하였는데 이전 제품과 달리 서랍의 떨어짐 방지장치(스토퍼)가 설치되어 있지 않은 것을 확인함.
- 가구판매자는 두 제품 중 하나의 제품에만 스토퍼가 있다는 사실은 인정하나, 둘 다 정상 제품이라고 주장함.